

(51) Int.Cl.⁸

識別記号

F I

G 0 6 F 17/00

G 0 6 F 15/20

N

審査請求 未請求 請求項の数 6 O L (全 8 頁)

(21) 出願番号 特願平9-224734

(22) 出願日 平成9年(1997) 8月21日

(71) 出願人 000002945

オムロン株式会社

京都府京都市右京区花園土堂町10番地

(71) 出願人 597119404

東京コンサルティング株式会社

東京都港区新橋6丁目16番10号

(72) 発明者 加山 茂樹

京都府京都市右京区花園土堂町10番地 オムロン株式会社内

(72) 発明者 小西 始

京都府京都市右京区花園土堂町10番地 オムロン株式会社内

(74) 代理人 弁理士 小森 久夫

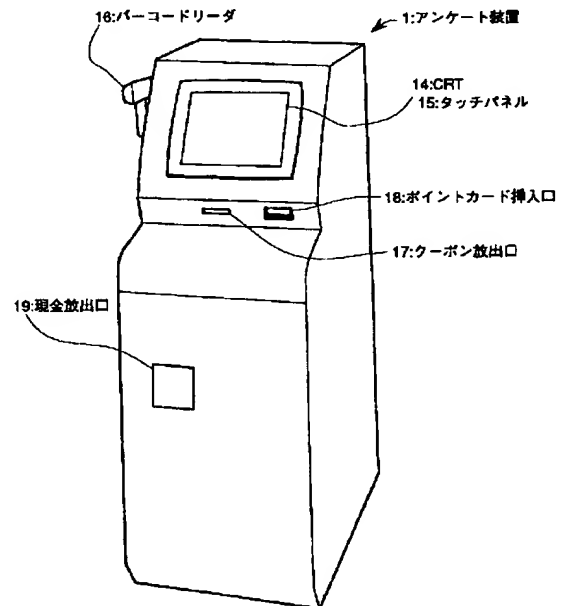
最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 アンケート装置、アンケートシステムおよびレジ装置

(57) 【要約】

【課題】 無人でアンケートを表示・回答できるアンケート装置でアンケートの回答率を高くする。

【解決手段】 アンケート装置1にアンケートを表示するCRT14、アンケートの回答用のタッチパネル15を設けるとともに、アンケートに回答してくれた利用者に対して謝礼を提供するための、クーポン放出口17、ポイントカード挿入口18、現金放出口19を設ける。クーポン放出口17の内部にはプリンタが設けられており、アンケートが回答されると、予め定めたまたは回答者が選択した、クーポン券、商品券、駐車券などの券を印字して放出する。この謝礼により、アンケートの回答率が高くなる。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 商品を指定する商品情報を入力する商品情報入力手段と、
該商品情報入力手段により入力された商品情報に対応し、1または複数の質問事項からなるアンケートを出力するアンケート出力手段と、
回答者が該アンケートの回答を入力する回答手段と、
該回答手段による回答に対応して、回答者に謝礼を提供する謝礼提供手段と、
を備えたことを特徴とするアンケート装置。

【請求項2】 アンケートのデータを記憶したサーバに接続され、前記アンケート出力手段が出力するアンケートのデータを該サーバから受信する手段を備えたことを特徴とする請求項1に記載のアンケート装置。

【請求項3】 レジ装置と接続され、
前記商品情報入力手段は、該レジ装置から売上商品の商品情報を受信する手段である請求項1に記載のアンケート装置。

【請求項4】 前記アンケートは特定の質問事項を含み、この特定の質問事項に対する回答をチェックすることにより、当該回答者の回答の信頼性（有効性）を判断する手段を備えたことを特徴とする請求項1に記載のアンケート装置。

【請求項5】 請求項1に記載のアンケート装置と、該アンケート装置と接続されるサーバとからなり、
該サーバに、アンケートのデータを記憶する手段と、前記アンケート装置の要求に応じて該アンケートのデータを送信する手段と、前記アンケート装置からアンケート結果のデータを受信する手段と、を備えたことを特徴とするアンケートシステム。

【請求項6】 請求項1に記載のアンケート装置のアンケート対象商品を入力する手段と、
該アンケート対象商品の売上があったとき、レシートにアンケート対象商品である旨を印字する手段と、
を備えたことを特徴とするレジ装置。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】この発明は、商品などに関するアンケートを無人で収集するアンケート装置、アンケートシステムおよびレジ装置に関する。

【0002】

【従来の技術】従来、アンケート調査は、人手によって配付・回収されていた。すなわち、係員が、調査対象となる人たちにアンケート用紙を配付し、その場で各質問に対する回答を書き込んでもらって回収するという手順でアンケート調査が行われる。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】しかし、上記人手による方式では、手間がかかるうえ、アンケート用紙の作成や配付に時間が掛かるため、リアルタイムな質問項目を

設定することができない問題点があった。このため、オンラインで質問項目を配信できる無人装置でアンケートを回収することによって、リアルタイム性を実現するとともに人手を省くことが提案されているが、単にアンケート調査をするのみの無人装置では、高いアンケート回収数を期待することができないうえ、無人によるアンケート回答であるため、回答に高い信頼性を期待できないという問題点があった。

【0004】また、POS端末装置などのレジ装置にアンケート機能を持たせることも考えられるが、レジにおける混雑の問題や場所的な問題に鑑みれば実用的でない。すなわち、POS端末装置で、購入者全員に対して購入商品に対するアンケートを出力した場合には、アンケートの回収に時間が掛かってしまい、精算業務に支障を来してしまう問題点があり、アンケートの回答者も落ちついて正しい回答をできないという問題点があった。

【0005】この発明は、アンケートの回答率が高く、有効な回答を得ることができるアンケート装置、アンケートシステムおよびレジ装置を提供することを目的とする。

【0006】

【課題を解決するための手段】この出願の請求項1の発明は、商品を指定する商品情報を入力する商品情報入力手段と、該商品情報入力手段により入力された商品情報に対応し、1または複数の質問事項からなるアンケートを出力するアンケート出力手段と、回答者が該アンケートの回答を入力する回答手段と、該回答手段による回答に対応して、回答者に謝礼を提供する謝礼提供手段と、を備えたことを特徴とする。

【0007】この出願の請求項2の発明は、アンケートのデータを記憶したサーバに接続され、前記アンケート出力手段が出力するアンケートのデータを該サーバから受信する手段を備えたことを特徴とする。

【0008】この出願の請求項3の発明は、レジ装置と接続され、前記商品情報入力手段は、該レジ装置から売上商品の商品情報を受信する手段であることを特徴とする。

【0009】この出願の請求項4の発明は、前記アンケートは特定の質問事項を含み、この特定の質問事項に対する回答をチェックすることにより、当該回答者の回答の信頼性（有効性）を判断する手段を備えたことを特徴とする。

【0010】この出願の請求項5の発明は、上記アンケート装置と、該アンケート装置と接続されるサーバとからなり、該サーバに、アンケートのデータを記憶する手段と、前記アンケート装置の要求に応じて該アンケートのデータを送信する手段と、前記アンケート装置からアンケート結果のデータを受信する手段と、を備えたことを特徴とする。

【0011】この出願の請求項6の発明であるレジ装置

は、前記アンケート装置のアンケート対象商品を入力する手段と、該アンケート対象商品の売上があったとき、レシートにアンケート対象商品である旨を印字する手段と、を備えたことを特徴とする。

【0012】請求項1の発明では、商品情報入力手段から入力された商品情報に対応するアンケートを出力して回答者に回答させる。商品情報入力手段は、回答者が商品を選択する手段であってもよく、回答者が持参した商品のバーコードを読み取る手段であってもよい。また、請求項3の発明のように、レジ装置から売上商品の商品情報（読み取った売上商品のバーコードなど）を受信するようにしてもよい。そして、アンケートの出力はマークシートなどにプリントアウトするようにしてもよく、CRTなどの画面に表示するようにしてもよい。プリントアウトした場合には回答者が回答ののちこれを装置に回収する。画面に表示した場合には、回答者がキースイッチやタッチパネルなどでリアルタイムに回答する。そして、回答ののち、装置が回答者に対して謝礼を提供する。謝礼は、回答者のインセンティブになるものであれば何でもよいが、たとえば、クーポン券（商品の値引き券）、商品券、駐車券、現金、一定数たまと所定額の金券などと交換できるポイント、何らかの賞品が当たる抽選などを謝礼とすればよい。

【0013】また、上記アンケート装置をサーバと接続し、アンケートのデータをサーバから受信するようにしたことにより、サーバのアンケート項目を更新するのみで各所に設置されたアンケート装置の質問項目を更新することができ、極めてリアルタイム性の高いアンケートを実施することができる。たとえば、テレビCMを放映した直後にそのCMの効果を調査する項目を入れることにより、即座にCMの効果を調査することができ、回答データに回答時刻を付加することにより、効果の時間的推移などを正確に調査することができる。

【0014】また、請求項4の発明では、アンケートのなかに特定の質問事項を入れておき、この質問事項の回答によって回答の信頼性を判断する。特定の質問事項はたとえば、「いま住んでいるところは＝日本国内・国外」、などである。①の質問の場合、通常は日本国内に在住であるため、国外と回答した回答者は正確に回答していないと判断することができ、また、本当に国外に在住の回答者はサンプルとして適当でないため、いずれにしても国外と回答した回答者のアンケートデータはオミットして差し支えないと判断することができる。このようにして無人の装置であっても回収データの有効性を判断することができる。

【0015】また、請求項5の発明では、アンケート装置をサーバと接続し、サーバにアンケートデータの記憶・配信、および、回答データの収集機能を持たせた。これにより、多数のアンケート装置を集中して管理することができ、アンケート設問の登録や回答データの集計が

容易になる。

【0016】また、請求項6の発明では、アンケート装置がアンケートの対象としているアンケート対象商品がどれかを入力し、その商品が売られたとき、レシートにその旨を印字する。印字は、アンケート対象商品である旨を告げる文言であってもよく、その商品名の欄に★などのマークを印字するようにしてもよい。これによって、顧客にアンケートが実施されていることを知らせることができる。また、請求項3の発明のようにレジ装置とアンケート装置とを連動させておけば自動的にアンケートが出力されるため、顧客がそのままアンケート装置に移動するのみでアンケートに回答することができる。

【0017】また、この発明では、レジ装置に直接アンケート機能を持たせるのではなく、アンケート装置とレジ装置とを別体に設けたことにより、場所的・時間的に落ちついてアンケートに回答することができ、正確な回答を期待することができる。

【0018】

【発明の実施の形態】以下図面を参照してこの発明の実施形態であるアンケート装置について説明する。図1は同アンケート装置の外観図である。図2は同アンケート装置の制御部のブロック図である。装置はコンビニエンスストアのレジカウンタの横、商店街の街角、デパートの休憩所や待ち合わせ場所などに設置されるものであり、アンケートの回答者が立って操作するものである。

【0019】装置左側にはバーコードリーダ（ハンドスキャナ）16が掛けられている。回答者は、購入した商品のバーコードをバーコードリーダ16で読み取らせることによってアンケート装置1に入力する。商品にバーコードとして書き込まれている商品コードがこの発明の商品情報に対応する。アンケート装置1は、商品のバーコードが入力されると、その商品に対応するアンケートをサーバ2から受信してCRTモニタ14に表示する。

【0020】正面中央にはCRTモニタ14が設けられており、このCRT14にアンケートを受け付けている旨の認知画面やアンケートの質問画面などが表示される。CRT14の表面には透明のタッチパネルスイッチ15が設けられており、利用者が画面上の表示に表示されたアンケート回答ボタンなどをタッチしたとき、これを検出する。装置の棚部および下部にはクーポン放出口17、ポイントカード挿入口18、現金放出口19などの謝礼提供口が設けられている。これらは、アンケート回答者に対して謝礼を提供するためのものであり、謝礼としては、クーポン券（商品等の値引き券）、商品券、駐車券、ポイント（通常は商品を購入したときに購入金額に対応して付与されるポイントであり、一定数たまと所定額の金券や現金と交換できるもの）、現金、賞品の当たる抽選などがある。

【0021】なお、クーポン券は、どの商品にも使用できる金券のようなものでもよく、特定の商品（たとえ

ば、アンケートの対象となった商品)の値引き券でもよい。このクーポン券や駐車券、商品券、抽選の当選賞品引換券などは内蔵のプリンタがその場でプリントして放出するようにしてもよく、予めカードを内蔵しておき、このカードを繰り出して放出するようにしてもよい。抽選の場合、抽選券をカードとして放出し、他の場所で抽選を行うようにしてもよいが、この装置のCRT14上でルーレットなどの抽選機能を持たせておき、当選したときのみ賞品引換券を放出するようにすればよい。

【0022】また、謝礼としてポイントを提供する場合には、利用者が所持するポイントカード(一般的には磁気カード)をポイントカード挿入口18から挿入させ、このポイントカードのポイント記憶エリアに所定値を加算して放出するようにすればよい。

【0023】アンケート装置1は、このように種々の謝礼を提供することができるが、全ての謝礼を同時に提供可能にして、回答者にそのなかから1つを選択させるようにしてもよく、事前にいずれか1つに設定しておき、アンケート回答者に対して必ずその謝礼を提供するようにしてもよい。

【0024】アンケートの内容としては、この商品を選択した理由、使用した印象、他社商品との比較など一般的な商品アンケートを質問とすることができるのは勿論、テレビにCMを放映したとき、そのCMの効果を調査することもできる。たとえば、CMを見たか、そのCMが購入の動機になったか、CMの印象はどうだったかなどの質問をCM放映の当日や翌日にアンケートすることによって、極めてリアルタイム性の高いアンケートをとることが可能になる。サーバ2に登録されるアンケートの質問項目をCM放映と同時に更新することによって、リアルタイムに上記CMの効果を調査することができる。

【0025】図2において、この装置の動作を制御するCPU10には、ROM11、RAM12、HDD13、CRT14、タッチパネル15、バーコードリーダ16、謝礼提供装置20、通信制御部21およびPOSインタフェース22などが接続されている。ROM11は起動プログラムなどを記憶している。RAM12にはアンケートデータや回答データなどを一時記憶するエリアが設定されている。HDD13には制御プログラムなどが記憶されている。謝礼提供装置20は、プリンタ、カードリーダライタ、現金放出装置などで構成され、事前の設定や利用者の選択に応じて所定の謝礼を提供する。通信制御部21は、電話回線を介して前記サーバ2と通信するための装置である。サーバ2は、アンケートデータベースおよび回答データ集計機能を備え、端末装置であるアンケート装置1からアクセスがあったとき、要求された商品に関するアンケートをダウンロードするとともに、アンケート装置1が回収した回答データをアップロードして集計する。アンケートデータは、オフラ

インで作成され入力するようにしてもよく、このサーバ上で直接作成するようにしてもよい。また、回収された回答データの集計は、商品毎、質問毎や年齢毎などの各種クロス集計を行い、これを記憶、表示、印刷などを行う機能である。

【0026】POSインタフェース22は、店舗のPOS端末装置3とこのアンケート装置1を接続するためのインタフェースである。POS端末装置3とアンケート装置1とを接続すると連動して動作し、POS端末装置3がアンケート対象商品を売上登録したときその商品コード(バーコード)がアンケート装置1に送信され、アンケート装置1は自動的にその商品に関するアンケートを表示する。また、アンケート装置1からPOS端末装置3に対してどの商品がアンケート対象商品であるかのリストが送信される。POS端末装置3は売上登録したときアンケート対象商品が含まれていれば、そのレシートにアンケート対象商品が含まれている旨の印字を行う。また、POS端末装置3とアンケート装置1とがオンラインで連動していなくても、事前にアンケート対象商品の商品コードをPOS端末装置3に設定しておくことにより、アンケート対象商品が購入されたとき、レシートにその旨の印字を行うことができる。アンケート対象商品である旨の印字は、「アンケートにお答え下さい」の文言やその商品名の欄に★などのマークを印字するなどがある。

【0027】利用者によるアンケートに答える商品の選択は、前記バーコードリーダ16で当該商品のバーコードを読み取らせることによって行うことができるほか、CRT14に表示されている商品選択画面を操作して商品を選択することとでもできる。また、このアンケート装置1がPOS端末装置3と連動している場合にはPOS端末装置3で売上登録された商品のコード(バーコード)をPOSインタフェース22を介して受信することによっても選択することができる。CPU10はこの商品コードを通信制御部21を介してサーバ2に送信する。サーバ2はこの商品に関するアンケートデータをアンケート装置1に送信する。アンケート装置1はこのデータでアンケート画面を構成してCRT14に表示する。このアンケート画面には質問事項、回答の選択枝および選択枝の選択ボタンが含まれており、利用者がいずれかの選択ボタンを押すとその選択枝の内容がCPU10に取り込まれる。これをアンケートの回答データとして前記サーバ2に返信する。この返信は1サンプル毎にしてもよく、複数サンプル(例えば1日分)をまとめて送るようにしてもよい。アンケートの回答が終了すると、所定の謝礼を回答者に提供して、1回の動作を終了する。

【0028】図3のフローチャートおよび図4の画面表示例を参照してこのアンケート装置の動作について説明する。図3(A)において、利用者が操作していないと

きには、図4（A）に示すアイドル画面を表示している（s1）。アイドル画面に表示されているバーコード読取ボタン50または商品選択ボタン51がオンされるとs2の判断で次の画面に進む。バーコード読取ボタン50がオンされるとs2からs3に進み、回答者がバーコードリーダー16で読み取らせた商品のバーコードを入力する。一方、商品選択ボタン51がオンされた場合には、図4（B）のようなアンケート対象商品群の画面をCRT14に表示して、回答者がアンケートに答えようとしている商品を選択させる（s4）。この選択はその商品を表示している場所を指で押下することによって行われる。また、アンケート対象商品が多数あり1画面に納まらない場合には、第1段階で商品のジャンルを選択し、次に選択されたジャンルの商品群を表示してアンケート対象を選択するようにすればよい。

【0029】商品が選択されると、サーバ2に電話を掛けてこの商品コードを送信し、この商品に対するアンケートデータを受信する（s5）。受信したアンケートデータに基づいてアンケート画面を構成してこれをCRT14に表示する（s6：図4（C）参照）。このアンケートに対する回答の入力があると（s7）、これをRAM12に設定されている回答データバッファに記憶する（s8）。アンケートは複数の画面にわたるものであり、終了するまでs6～s8の動作を繰り返す（s9）。全てのアンケート項目が終了すると（s9）、s10に進んで謝礼の選択画面を表示し（図4（D）参照）、選択に応じた謝礼を提供して（s11）、利用者に対する動作を終了する。

【0030】アンケート項目は、上述したように商品に関するもの、テレビCMに関するものや回答者（消費者）に関するものなどであるが、質問項目のなかに有効な回答であれば必ずある特定の選択枝になるものをダミー質問として含めておく。そして、アンケートが終了したとき、このアンケートのダミー質問の回答をチェックし、上記特定の選択枝でない場合には、このアンケートは有効な回答でないとして集計から外すようにしている。ダミー質問としては、上述した「あなたは日本在住ですか」などがある。なお、このダミー質問を1つのアンケート中に適当な間隔で複数挿入してもよい。s12でこのダミー質問のチェックを行い、正しく回答されていれば、この回答データを回答時刻とともにHDD13の回答データ集計エリアに書き込む（s13）。

【0031】そして、同3（B）のフローチャートにおいて、1日の動作の終了時にサーバ2に電話回線を接続

し（s20）、1日分のアンケートの回答データを前記サーバ2に送信する（s21）。

【0032】なお、アンケートの質問項目はサーバ2に予め入力された固定的なもののみならず、その日の天気等の要因をアンケートに自動的に反映させるようなものであってもよい。

【0033】

【発明の効果】以上のように請求項1の発明によれば、アンケートの回答に対して謝礼が提供されるため、無人のアンケート装置であっても多くの回答数を得ることが可能になる。

【0034】また、請求項2の発明によれば、アンケートをサーバからオンラインで受信して回答者に対して出力するため即時性のある質問項目をアンケート中に含めることができる。

【0035】請求項3の発明によれば、レジ装置から顧客が購入した商品の情報を受信してアンケートを選択することができるため、店舗での商品の売上とアンケートとを連動させることができ、効率よく有効な回答を得ることができる。

【0036】請求項4の発明によれば、特定の質問事項によって回答者（サンプル）の有効性を判定することができるため、無人の装置であるために無効な回答をする回答者のデータ排除することができる。

【0037】請求項5の発明によれば、アンケート装置をサーバと接続し、アンケートの配信と回答データの受信をサーバで行うようにしたことにより、多数のアンケート装置を集中して管理することができ、アンケート設問の登録や回答データの集計が容易になる。

【0038】請求項6の発明によれば、レシートにアンケート対象商品である旨の印字を行うことにより、商品の購入者に対してアンケート回答を促すことができ、アンケート装置の回答収集数を増やすことができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】この発明の実施形態であるアンケート装置の外観図

【図2】同アンケート装置のブロック図

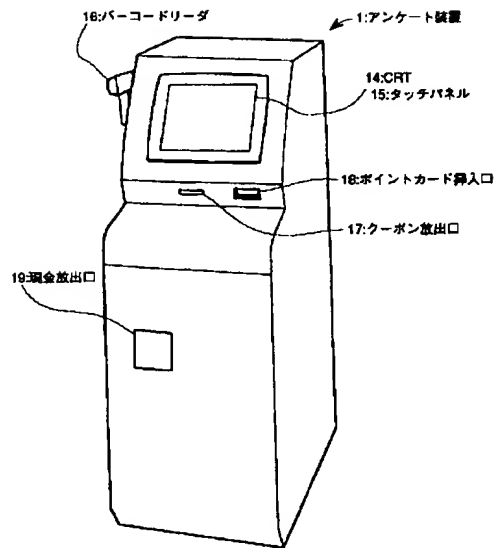
【図3】同アンケート装置の動作を示すフローチャート

【図4】同アンケート装置の画面表示の例を示す図

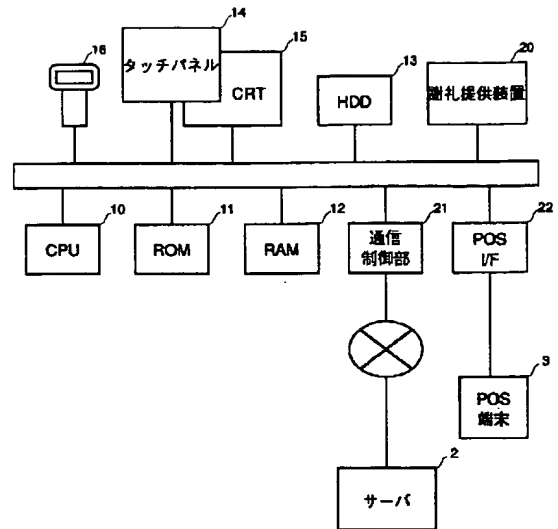
【符号の説明】

1…アンケート装置、2…サーバ、3…POS端末装置
10…CPU、14…CRT、15…タッチパネル、16…バーコードリーダー、17…クーポン放出口、18…ポイントカード挿入口、19…現金放出口

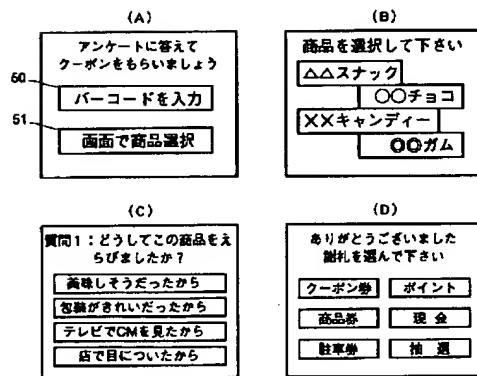
【図1】



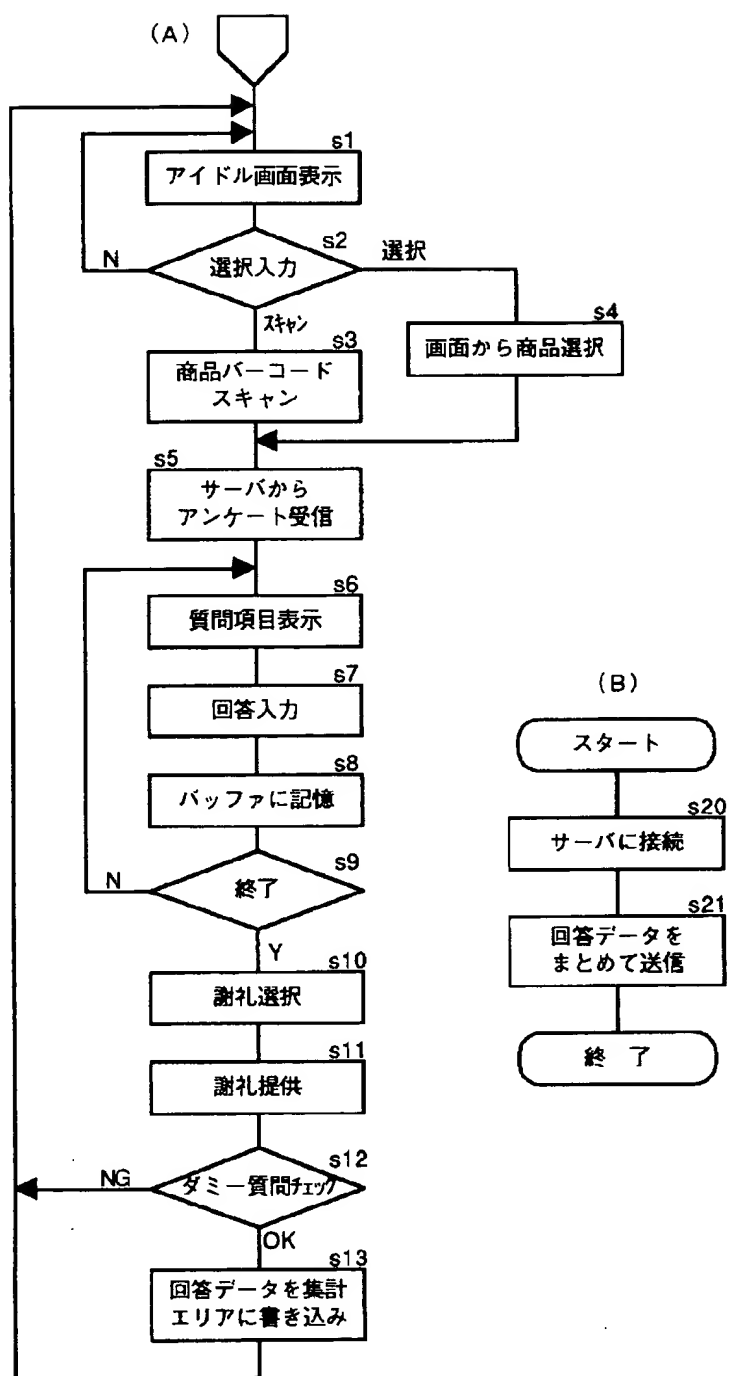
【図2】



【図4】



【図3】



フロントページの続き

(72)発明者 鷺田 努
京都府京都市右京区花園土堂町10番地 オ
ムロン株式会社内
(72)発明者 石堂 一成
東京都港区新橋 6 丁目16番10号 東京コン
サルティング株式会社内

(72)発明者 桃谷 英樹
東京都港区新橋 6 丁目16番10号 東京コン
サルティング株式会社内
(72)発明者 岸本 康
東京都港区新橋 6 丁目16番10号 東京コン
サルティング株式会社内